

PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN MELALUI *TRAINING PUBLIC SPEAKING* DAN *INSTRUKTUR TABLE MANNER*

Ni Putu Dyah Krismawintari¹, IWK Teja Sukmana², Yeyen Komalasari³,
Ni Luh Putu Suarmi Sri Patni⁴, Nyoman Tingkes⁵, Eko Sulisty⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Dhyana Pura

Email: krismawintari@undhirabali.ac.id¹

ABSTRAK

Permintaan pelatihan *table manner* didasari pada banyaknya permintaan dari pihak sekolah atau instansi untuk memberikan pengetahuan *Table manner* kepada siswa dan karyawan, padahal jumlah karyawan yang menangani tersebut sangat minim, sehingga pihak hotel, sangat memerlukan karyawan-karyawan yang terampil dengan *Public Speaking* dan *Table Manner* lebih banyak lagi, agar mampu menangani permintaan-permintaan tersebut. Sasaran yang dituju adalah karyawan karena mereka yang menjadi penentu strategis pencapaian tujuan perusahaan. Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Grand Inna Kuta Hotel berupa ceramah, diskusi dan praktek keterampilan teknik *Public Speaking* dan Instruktur *Table Manner*. Pegawai diberikan kesempatan bertanya untuk memperjelas pemahaman tentang *Public Speaking* dan Instruktur *Table Manner*. Kegiatan ini yang dilakukan oleh dosen Program Studi Manajemen dan melibatkan beberapa orang mahasiswa. Kegiatan ini diakhiri dengan evaluasi yaitu peserta mempraktekkan hasil pelatihan dengan berlaku sebagai instruktur *Table Manner*.

Kata kunci: kinerja pelayanan, *public speaking*, *table manner*.

1. Pendahuluan

Presentasi adalah suatu kegiatan berbicara di depan masyarakat/khalayak ramai (audiens), dalam rangka mengajukan suatu ide atau gagasan untuk mendapatkan pemahaman atau kesepakatan bersama. Kehadiran peserta dalam presentasi bermanfaat untuk membuat presentasi secara lebih aktif dan lancar, serta efisien dalam jangka waktu yang ditentukan. Orang yang menyampaikan presentasi disebut presentator atau presenter, sedangkan orang yang menghadiri presentasi disebut audience. Agar presentasi itu dapat berjalan secara efektif, ada beberapa hal yang perlu diperhitungkan. Pentingnya untuk memahami teknik *Public Speaking* sehingga dapat meningkatkan pelayanan.

Etika makan atau *Table Manners* adalah aturan yang harus dilakukan saat bersantap bersama di meja makan. Etika makan diperkenalkan oleh bangsa Eropa yang merupakan aturan standar internasional terutama saat bersantap bersama-sama di sebuah acara resmi atau acara makan bersama di keluarga besar. Jika mampu menunjukkan sopan santun di meja makan, sebenarnya secara tidak langsung menunjukkan kualitas pergaulan, intelektualitas dan etika pergaulan seseorang. Etika makan tidak dibentuk secara tiba-tiba. Kualitas etika makan harus dilakukan sejak usia anak dan remaja. Dengan kebiasaan sehari-hari dengan melakukan etika makan yang baik maka merupakan proses pembelajaran yang sangat baik. Bila etika makan dibentuk secara instan maka akan menghasilkan kualitas etika makan yang canggung dan tidak luwes. Bila seseorang diundang di sebuah restoran terkenal atau jamuan makan malam

resmi dengan meja makan yang sudah di setting sedemikian rupa harus mengikuti aturan etika makan yang baik.

Tujuan dari kegiatan pelatihan *Public Speaking* dan *Instruktur Table Manner* yaitu untuk memberikan wawasan, pengetahuan dan keterampilan mengenai *Public Speaking* dan *Instruktur Table Manner*.

2. Solusi dan Target Luaran

Sasaran yang dituju adalah karyawan *level middle manager* dan *supervisor*. Pemberian materi pelatihan kepada karyawan *level middle manager* dan *supervisor* merupakan bagian dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Dengan pengabdian kepada masyarakat ini tidak hanya berbagi pengetahuan kepada karyawan *level middle manager* dan *supervisor* tetapi sekaligus juga memperkenalkan Program Studi Manajemen Universitas Dhyana Pura. Target luaran meliputi peningkatan pengetahuan, kepercayaan diri dalam melayani konsumen

3. Metode

Metode pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang akan dilaksanakan di Grand Inna Kuta Hotel berupa ceramah, diskusi dan praktek keterampilan teknik *Public Speaking* dan *Instruktur Table Manner*. Pegawai diberikan kesempatan bertanya untuk memperjelas pemahaman tentang *Public Speaking* dan *Instruktur Table Manner*. Kegiatan ini diakhiri dengan evaluasi yaitu peserta mempraktekkan hasil pelatihan dengan berlaku sebagai instruktur *Table Manner*. Kegiatan ini yang dilakukan oleh dosen Program Studi Manajemen dan melibatkan beberapa orang mahasiswa.

4. Hasil dan Pembahasan

Berbagai teknik yang dapat digunakan oleh presenter untuk dapat tampil memikat di hadapan audiens. Pada intinya, mereka berusaha agar perhatian audiens tidak teralihkan selama presentasi dan tujuan presentasi dapat tersampaikan dengan sukses. yang ditimbulkan oleh presentasi bukan hanya selama presentasi, tapi juga setelah presentasi.

Membuka presentasi dengan baik merupakan langkah awal kesuksesan sebuah presentasi. orang cenderung mengingat lebih baik apa-apa yang paling awal mereka lihat dan dengarkan. Pembukaan yang baik akan menarik perhatian audiens. Apa yang Anda sampaikan di awal ketika membuka presentasi akan menjadi informasi yang paling diingat. Karena itu kekuatan presentasi salah satunya terletak pada pembukaan yang baik dan menarik. Keberhasilan membuka presentasi akan memudahkan Anda untuk melanjutkan sebuah presentasi.

Pada dasarnya manusia, setiap insan, tua, muda, pangkat tinggi atau rendah, pria atau wanita, atasan atau bawahan, sama-sama ingin dihargai, ingin dihormati martabat kemanusiaannya. Mengabaikan sopan-santun dapat menimbulkan salah paham ataupun keresahan antar sesama (antara orang tua dengan anak-anaknya, antar suami isteri, guru dan murid, tetangga dan tetangga, majikan dengan karyawan) bahkan keresahan, gangguan, antar warga dengan masyarakat lingkungannya. Mengabaikan sopan santun sering menjadi sebab pertama ketegangan antar sesama insan. Etiket dan pergaulan adalah suatu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Keduanya saling mengisi, membentuk suatu keharmonisan yang serasi. Tidak ada gunanya jika kita hafal benar soal etiket tetapi tidak mempraktekkan sehari-hari dalam pergaulan. Orang yang bergaul dan tidak menyertakan norma-norma (ukuran penting) aturan sopan santun akan mempersulit komunikasi dan pada akhirnya mempersulit lalu lintas pergaulan.

Jika bertemu dengan seseorang yang pertama mendapat perhatian adalah penampilannya. Dari penampilan pertama itulah, kita sudah dapat membuat suatu penilaian tentang seseorang melalui : (a) cara berbusana (pakaian), (b) sikap tubuh (c) daya tarik.

Beberapa etika umum yang harus dilakukan ketika tiba di restoran dan memasuki restoran : bila pramusaji tidak menarik kursi untuk anda, tariklah bangku dengan dua tangan. Membuka serbet atau napkin dengan wajar dan meletakkannya di pangkuan. Melihat daftar menu dengan wajar serta tidak terlalu lama kemudian segera menunjuk menu yang dipilih.

Pelatihan ini diikuti oleh 11 Orang karyawan tidak saja dari divisi Food and Beverage service tapi juga dari bagian engineering, Housekeeping, secretary, Accounting dan marketing. Semua peserta bersemangat mengikuti setiap tahapan pelatihan.



Gambar 1. Penyampaian Materi
Sumber: Tim Pengabdian (2019)

Kriteria Evaluasi Pelatihan *Public Speaking* Dan *Instruktur Table Manner* pada pelatihan ini dapat diamati pada tabel, sebagai berikut.

Tabel 1. Kriteria Evaluasi Pelatihan *Public Speaking* Dan *Instruktur Table Manner*

NO	KRITERIA EVALUASI	BOBOT
1	Pemahaman Materi	30 %
2	Kemampuan menyampaikan pesan	30 %
3	Kemampuan menguasai kelas	25%
4	Penampilan/ <i>Grooming</i>	15%

Tim pengabdian sekaligus juga sebagai tim penilai dalam pelatihan ini. Beberapa catatan dari untuk peningkatan : Peserta perlu meningkatkan interaksi dengan audience, Peserta perlu melatih untuk sering tampil di depan umum sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri, perlu memahami penguasaan kelas sehingga peserta fokus memperhatikan apa yang disampaikan presenter, perlu berlatih untuk pernafasan sehingga kalimat tidak putus dan jelas di dengar, perlu meningkatkan penampilan yang terdiri dari kerapihan busana serta tata rambut.



Gambar 2. Presentasi dari peserta dan proses penilaian oleh Tim
Sumber: Tim Pengabdian (2019)

5. Simpulan

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Program studi Manajemen mendapat respon yang positif tidak hanya dari peserta tetapi juga dari pimpinan Grand Inna Kuta. Selama kegiatan, peserta banyak bertanya dan langsung berdiskusi dengan nara sumber. Peserta mengikuti acara sampai selesai dan merasakan manfaat materi yang diberikan dan berusaha akan meningkatkan sesuai catatan dari tim penilai.

Daftar Rujukan

- Broeckelman-Post, M.A. and Pyle, A.S., 2017. Public speaking versus hybrid introductory communication courses: Exploring four outcomes. *Communication Education*, 66(2), pp.210-228.
- Clayton, N., 2016. *A Butler's Guide to Table Manners*. Pavilion Books.
- German, K.M., Gronbeck, B.E., Ehninger, D. and Monroe, A.H., 2016. *Principles of public speaking*. Routledge.
- Kelsen, B.A., 2019. Exploring public speaking anxiety and personal disposition in EFL presentations. *Learning and Individual Differences*, 73, pp.92-101.
- Lucas, S.E., 2009. *The Art of Public Speaking 11th Edition*. Boston. Mc. Graw Hill.
- Shinu, A.M., 2018. Good Manners for Being Important to Self and Society.
- Spieler, C. and Miltenberger, R., 2017. Using awareness training to decrease nervous habits during public speaking. *Journal of Applied Behavior Analysis*, 50(1), pp.38-47.
- Whelan, F., 2017. *The Making of Manners and Morals in Twelfth-Century England: The Book of the Civilised Man*. Taylor & Francis.